

MANIFESTE DES TPE-PME DE SERVICES A LA PERSONNE

**30 propositions pour la croissance, l'emploi, la qualité de
l'offre et le développement du secteur
des services à la personne**



Fédésap

Fédération Française
des Services à la Personne
et de Proximité

PRESENTATION DE LA FEDESAP

Affiliée à la CGPME, la FEDESAP est née en septembre 2007 à l'initiative de dirigeants d'entreprises, avec pour objectifs de représenter et défendre le modèle porté par les quelques 6 000 TPE et PME du secteur des SAP et de contribuer à créer les conditions de leur pérennité.

Notre Fédération compte 450 entreprises adhérentes représentant plus de 750 structures sur le territoire français métropolitain et d'outre-mer, en proximité immédiate de leurs clients - bénéficiaires. Titulaires de l'agrément à 99% et véritables « *relais de terrain* » d'une politique globale de la famille, les entreprises adhérentes de la FEDESAP interviennent quasi exclusivement auprès des publics fragiles dans une volonté affichée d'amélioration continue de la qualité d'offre de services :

- 75% des entreprises adhérentes à la FEDESAP sont certifiées ou en cours de procédure (Qualisap, Qualicert, NF Services)
- 59% des structures labélisées Cap'Handéo sont des entreprises¹.
- 96% de salariés en CDI²

La dimension humaine et sociale de nos activités est primordiale pour nos adhérents, comme l'est la qualité des emplois qu'elles créent quotidiennement et le professionnalisme de leurs intervenants. Nos adhérents emploient aujourd'hui plus de 30 000 salariés qui participent à la structuration d'un secteur qui souffre, souvent à tort, d'une image dégradée.

Les axes défendus par la FEDESAP :

1. **Organiser, structurer et développer le secteur des SAP au plan national et en proximité territoriale** grâce notamment à son réseau de Délégués territoriaux (18 Délégués Régionaux et 38 Délégués Départementaux à ce jour), auprès de l'ensemble des interlocuteurs en France et en Europe.
2. **Accompagner ses adhérents et porter leurs intérêts** pour assurer leur développement dans un cadre juridique, économique et fiscal stable,
3. **Promouvoir la liberté éclairée de choix du client - bénéficiaire** entre les divers acteurs et les différentes formes d'intervention,
4. **Contribuer à la promotion de la croissance et de l'emploi non délocalisable** tout en répondant aux enjeux forts de notre société et en luttant contre le travail dissimulé.

¹ Liste des structures labélisées Cap'Handéo au 28 mai 2013.

² « *Portrait des entreprises de SAP* » Observatoire de branche - Mai 2013

SOMMAIRE

PREFACE	5
I – LES ENJEUX	7
1. LES ENJEUX STRATEGIQUES DES SERVICES A LA PERSONNE	7
2. L'APPORT DES TPE-PME AUX SERVICES A LA PERSONNE	11
II – BILAN DES POLITIQUES PUBLIQUES ET CONSTATS SECTORIELS	12
1. UNE POLITIQUE SECTORIELLE AMBITIEUSE....	12
2. ... LAISSEE EN JACHERIE DEPUIS TROIS ANS	13
III – 30 PROPOSITIONS POUR 5 OBJECTIFS ET UNE GOUVERNANCE REVISITEE	17
OBJECTIF 1. FAVORISER L'ACCES DES CITOYENS AUX SERVICES SUR TOUT LE TERRITOIRE NATIONAL : SOLVABILISER, SIMPLIFIER, STABILISER	17
▪ Proposition n°1. Stabiliser le cadre fiscal applicable aux particuliers.	17
▪ Proposition n°2. Compenser mensuellement ou trimestriellement l'acquittement des factures par la réduction et le crédit d'impôts.	17
▪ Proposition n°3. Introduire une tarification nationale minimale opposable dans le cadre de l'APA et de la PCH.	18
▪ Proposition n°4. Maintenir le «complément de libre choix du mode de garde» de la PAJE.	18
▪ Proposition n°5. Favoriser le recours systématique au CESU dématérialisé et supprimer à terme le CESU « papier ».	19
OBJECTIF 2. ASSURER UNE CONCURRENCE EQUITABLE ENTRE LES DIFFERENTES FORMES D'OFFRES.	20
▪ Proposition n°6. Harmoniser fiscalement tous les organismes de services à la personne.	20
▪ Proposition n°7. Affirmer une égalité complète entre autorisation et agrément.	20
▪ Proposition n°8. Assurer la neutralité totale des financeurs entre les différentes formes d'offres et rendre systématiquement effectif le libre choix de l'utilisateur.	20
▪ Proposition n°9. Conférer automatiquement par équivalence aux entreprises agréées de services à la personne le statut d'entreprise sociale dans le cadre de la loi sur l'ESS.	21
OBJECTIF 3. MIEUX ACCOMPAGNER LES PERSONNES, DEVELOPPER DE NOUVEAUX SERVICES.	22
▪ Proposition n°10. Elargir le périmètre de l'agrément à un bouquet de services étendus.	22
▪ Proposition n°11. Inclure la garde d'enfants de moins de 6 ans dans le périmètre de l'agrément.	22
▪ Proposition n°12. Intégrer le portage de repas aux personnes fragiles dans la liste des activités relevant de l'agrément.	22

▪ Proposition n°13. <i>Elargir la notion de « domicile » aux différents lieux d'hébergements temporaires ou atypiques.</i>	23
▪ Proposition n°14. <i>Restructurer les différents taux de TVA applicables aux activités de services à la personne en fonction des publics bénéficiaires et non des services rendus.</i>	23
OBJECTIF 4. POURSUIVRE LA STRUCTURATION DU SECTEUR, SA PROFESSIONNALISATION ET SA PROGRESSION EN QUALITE.	24
▪ Proposition n°15. <i>Promouvoir la certification de services.</i>	24
▪ Proposition n°16. <i>Promouvoir la labélisation « Cap'Handéo ».</i>	25
▪ Proposition n°17. <i>Exiger un agrément pour l'ensemble des prestataires et intervenants auprès des publics fragiles.</i>	26
▪ Proposition n°18. <i>Encourager, soutenir et stabiliser les dispositifs d'insertion, de pré-qualification des demandeurs d'emploi.</i>	26
▪ Proposition n°19. <i>Développer le tutorat et la transmission des savoirs entre salariés.</i>	27
▪ Proposition n°20. <i>Travailler sur la notion de parcours d'insertion.</i>	27
▪ Proposition n°21. <i>Moderniser, simplifier, homogénéiser et rendre lisible l'offre de formation.</i>	27
▪ Proposition n°22. <i>Mettre en place une politique de valorisation des métiers, notamment auprès du Service Public de l'Emploi et de l'Education Nationale.</i>	29
▪ Proposition n°23. <i>Créer un centre de ressources national centralisant l'intégralité des dispositifs de formation, de recrutement et d'aides à l'emploi en faveur des TPE-PME.</i>	29
OBJECTIF 5. DONNER DE LA COHERENCE ET DE LA LISIBILITE AU SECTEUR.	30
▪ Proposition n°24. <i>Stabiliser le cadre fiscal et réglementaire jusqu'à 2017.</i>	30
▪ Proposition n°25. <i>Reprendre et renforcer les fonctions d'observatoire quantitatif et qualitatif de l'ANSP.</i>	30
▪ Proposition n°26. <i>Harmoniser les différents codes NAF et créer une nomenclature spécifique aux SAP.</i>	30
▪ Proposition n°27. <i>Permettre l'interopérabilité nationale des systèmes d'information, de gestion et de télégestion du secteur.</i>	31
VERS UNE NOUVELLE GOUVERNANCE DU SECTEUR.	32
▪ Proposition n°28. <i>Consolider la mission interministérielle dédiée au secteur des services à la personne.</i>	32
▪ Proposition n°29. <i>Donner une dimension véritablement nationale au pilotage de la politique du « grand âge » et des handicaps en la confiant à la CNSA (avec gouvernance revisitée), relayée par une gestion régionale assurée par les ARS.</i>	33
▪ Proposition n°30. <i>Créer dans chaque département un "guichet unique" pour l'ensemble des prestations à destination des ménages et des familles.</i>	34
GLOSSAIRE	35

PREFACE

La FEDESAP publie ce **MANIFESTE DES TPE-PME** (les TPE-PME de SAP sont nombreuses, implantées en proximité sur l'ensemble des territoires, industrielles et économes, notamment des deniers publics), contribution des TPE-PME de services à la Personne (SAP) à l'annonce en Conseil des ministres le 11 septembre 2013 par Madame Sylvia Pinel, Ministre de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme d'une « *Politique publique et nouvelle gouvernance pour le secteur des services à la personne* ».

Trois chantiers étayent ce « *New Deal* » ainsi lancé par le gouvernement et coordonné par la Ministre, sous l'autorité du Premier ministre :

- avant la fin de l'année, une « *conférence de progrès* » pour l'emploi dans les services à la personne,
- un groupe de travail portera sur la gouvernance du secteur,
- un second groupe de travail concernera le cadre fiscal et social.

La FEDESAP se félicite de cette initiative très attendue par le secteur, soulignant l'urgente nécessité de trouver un nouveau cadre de concertation interministériel et une gouvernance adaptée pour accompagner la structuration et le développement de ce secteur porteur de croissance, d'emplois non délocalisables et de solutions adaptées à de nombreux enjeux sociétaux.

La FEDESAP contribuera à ces chantiers, mais aussi au projet de réforme de la perte d'autonomie, sur la base de 30 propositions communiquées en août dernier à la Ministre, objet du présent Manifeste.

Parmi ces éléments la FEDESAP :

- **porte les valeurs des entreprises** notamment auprès des publics fragilisés,
- **revendique un cadre fiscal homogène selon les populations concernées**. Et notamment la possibilité pour les publics fragiles de bénéficier d'un taux réduit de TVA sur l'ensemble des Services à la Personne,
- **revendique le positionnement et le professionnalisme des entreprises prestataires** et de leurs salariés intervenant auprès de publics fragilisés, autant que celles de l'Economie Sociale et Solidaire,
- **garantit les engagements forts pris par les entreprises adhérentes** dans le cadre de la transparence des conditions contractuelles et financières des prestations réalisées auprès des publics fragilisés,
- **défend la mise en place d'une politique de professionnalisation continue et soutenue** à destination des salariés des entreprises adhérentes, intervenantes auprès de publics fragiles ;

politique de professionnalisation en pleine expansion suite à la signature de l'accord de branche signé en décembre 2009 par la FEDESAP et les cinq organisations syndicales de salariés négociatrices désignant l'Agefos PME comme OPCA,

- **réaffirme l'amélioration du cadre de travail des salariés des entreprises prestataires** suite à la signature de la CCN des entreprises de SAP le 20 septembre 2012. Transmise depuis à la Direction Générale du Travail, la CCN est en attente d'extension tandis qu'une convention nationale pour la promotion des « *Emplois d'avenir* » pour les entreprises a été signée le 24 octobre 2013 avec la Ministre et Michel Sapin, Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social,
- **défend les engagements forts en termes de qualité d'offre de services pris par les entreprises agréées intervenant auprès des publics fragiles bénéficiant de financements publics** : audits annuels de certification de services et labélisation Cap'Handéo,
- Enfin, s'agissant du soutien notamment financier des pouvoirs publics (Etat et collectivités territoriales), la **FEDESAP** souligne que les entreprises ne bénéficient pas d'aides en nature ou de subventions qui pèsent sur les budgets publics en mal d'équilibre alors même qu'elles concourent quotidiennement et en proximité à la mise en œuvre de politiques publiques dans un secteur où le « *premier employeur* » reste le travail dissimulé, extrêmement coûteux pour la collectivité et qui ne s'embarrasse d'aucune contrainte sociale, fiscale et juridique.

Ancrées sur les territoires, proposant des services à forte utilité sociale à partir de structures à taille humaine, les TPE-PME de services à la personne sont des « *entreprises sociales* ». Notion plus proche de la réalité de terrain que celle (strictement juridique mais à forte connotation négative dans le contexte socio-économique après trois années de crise mondiale) « *d'entreprises à but lucratif* » au regard des difficultés traversées par les entreprises agréées, de l'étude des comptes de résultats et des rémunérations des dirigeants, de leur rôle en termes d'insertion, de professionnalisation et de créations d'emplois non-délocalisables.

C'est pourquoi, la FEDESAP défend les mesures proposées infra, fruit d'un travail collectif au sein de la Fédération pour contribuer de manière pragmatique à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une réforme structurelle attendue par l'ensemble des acteurs, souhaitable pour nos concitoyens et source de modernisation d'une véritable politique familiale globale, pilier de notre modèle français de cohésion sociale.

Paulin Llech
Président de la FEDESAP



I. LES ENJEUX

1. LES ENJEUX STRATEGIQUES DES SERVICES A LA PERSONNE

Les SAP ont été abordés dans le débat public récent uniquement sous l'angle des niches fiscales à raboter. Le premier acte, avant d'envisager toute réforme ou mesure pour le secteur, est de prendre conscience du caractère réducteur de cette approche strictement fiscale et des enjeux nationaux stratégiques que recouvrent les services à la personne, à l'heure de la *Silver Economy* et de la nécessité du renforcement des liens intergénérationnels. Les réflexions de notre Fédération conduisent à distinguer deux défis majeurs qui recoupent plusieurs grandes préoccupations gouvernementales.

1) Les services à la personne sont indispensables pour répondre aux enjeux sociétaux croissants auxquels est confrontée notre société : l'allongement de la durée de vie, le dynamisme de la natalité et l'augmentation du taux d'activité féminin.

L'allongement de la durée de la vie et sa conséquence, le vieillissement de la population, constituent une force pour notre pays. Trois rapports récents à l'attention du gouvernement³ soulignent l'importance du domicile comme élément central dans la chaîne des réponses aux besoins des personnes avançant en âge. Vieillir à domicile reste à la fois la solution préférée de nos concitoyens, mais aussi une solution d'intérêt collectif, car elle permet d'alléger la contrainte financière pour aller vers la généralisation de services professionnels, capables de prendre en charge les besoins de nos « Aînés » sur tout le territoire, quel que soit leur niveau d'autonomie et de revenu. La vision FEDESAP des services à la personne, substrat de ce MANIFESTE DES TPE-PME, repose sur le concept d'offre globale, véritable « *bouquet de services* » à même de répondre de façon personnalisée à un spectre large de besoins. Cela correspond aux services permettant à nos « Aînés » de préserver leur autonomie et aux familles de trouver des solutions simples, permettant de concilier vie professionnelle et vie familiale : aide personnelle, entretien du domicile et du linge, préparation de repas, livraison de repas, aide à la prise de repas, accompagnement et transport, accompagnement personnel et stimulation, garde d'enfant... Cela correspond aussi à une démarche : celle qui consiste, non pas à vendre des services comme on vend des objets, mais à accompagner les personnes, à faire avec elles plutôt qu'à leur place, à leur apprendre à faire, à préserver leur capacité de faire et à adapter et personnaliser le service à chaque situation.

L'approche globale du bénéficiaire permet aussi de dépasser l'aide à domicile destinée aux personnes en perte d'autonomie pour s'adresser à un public plus large. Ce faisant, les services à la personne contribuent à relever un deuxième enjeu : celui du maintien d'un taux de natalité les plus élevés

³ Rapports Broussy « *Mission Interministérielle sur l'adaptation de la société française au vieillissement de sa population* », Janvier 2013 ; Aquino « *Anticiper pour une autonomie préservée : un enjeu de société* », Février 2013 ; Pinville « *Relever le défi politique de l'avancée en âge, Perspectives internationales* », Février 2013.

d'Europe. La politique familiale française a fait ses preuves en la matière et les SAP sont un des éléments de cette réussite. A côté des allocations et modes de gardes collectifs qui sont d'ailleurs insuffisants pour répondre aux besoins actuels, la garde à domicile joue un rôle complémentaire du service public de la petite enfance que le Gouvernement souhaite développer. Les modes de vie personnels et professionnels sont devenus pluriels, engendrant des besoins qui à leur tour, appellent une pluralité de solutions. En mode de garde principal ou complémentaire sur certains horaires, après la fermeture des crèches, pour les ménages travaillant sur des horaires atypiques ou pour des sorties d'écoles et accompagnements aux activités périscolaires, culturelles ou sportives, les services à la personne ont développé une série de solutions pour soulager quotidiennement les familles actives.

Les services à la personne permettent plus généralement aux ménages de déléguer la gestion d'une partie des tâches de la vie quotidienne, ce qui est une nécessité pour de nombreux couples bi-actifs et familles monoparentales. Ils favorisent l'égalité femmes-hommes et un meilleur équilibre vie professionnelle-vie familiale. La participation croissante des femmes au marché du travail est un des facteurs essentiels du développement des SAP. En retour, ces types de services facilitent la vie et l'insertion professionnelle des parents, notamment des femmes sur lesquelles repose encore dans les faits la plus grande partie des activités domestiques. Le secteur est composé de salariées à 90%⁴ et crée de nombreux emplois occupés par des femmes. Cependant, pour être totalement porteur d'égalité professionnelle, il reste à consolider nombre d'emplois de services à la personne. Cela demandera des investissements et la FEDESAP avance une série de propositions en ce sens. Mais a contrario, diminuer les financements publics entraîne mécaniquement un recul des heures réalisées dans la sphère formelle et risque d'accroître encore la fragilité des situations professionnelles. Car les besoins sont là et, soit ils s'expriment dans un cadre structuré et stabilisé par les pouvoirs publics et les partenaires sociaux, soit ils se traduisent par du travail non déclaré, à l'évidence la pire des solutions en termes de sécurité des prestations, de statut des salariés (professionnalisation et protection sociale), de comptes sociaux et de statistiques du chômage.

⁴ On en compte même 1,8 millions en intégrant tous ceux qui y ont travaillé au cours d'une année (DARES Analyses, Juillet 2013, n° 050, chiffres 2010), voire 1,9 millions selon le BIPE (Mars 2012, chiffres 2011).

2) Les services à la personne doivent être considérés comme un secteur économique à part entière, fortement contributeur à la croissance et à la création d'emplois.

1,8 millions de salariés⁵ travaillent dans les SAP (plus de 2 millions en comptant les assistantes maternelles), soit 5% des salariés de France. 13% des ménages français (17% en comptant les assistantes maternelles) ont recours aux services à la personne, soit 3,25 millions de ménages⁶. Les SAP restent même le secteur le plus dynamique en termes de perspectives de recrutement, avec plus de deux intentions d'embauche sur cinq (42,5%)⁷.

Le chiffre d'affaires annuel du secteur est de 17,6 milliards d'euros, soit 1% du PIB⁸. Nous savons qu'une partie significative de ces sommes provient de financements publics ou de caisses d'assurance sociale, ce qui justifie une intervention régulatrice forte de l'Etat. Cela est le résultat de choix de société concernant la politique sociale, la politique familiale et la politique de l'emploi (qui consistent notamment à agir de manière préventive afin d'éviter la dégradation de situations personnelles qui engendrerait d'autres coûts pour la Sécurité Sociale sur les branches maladie, chômage, famille et vieillesse). A ces fonds publics s'ajoutent la demande privée des ménages, les sommes investies par les assurances et mutuelles, les investissements privés d'entreprises de services à la personne et les financements d'employeurs pour faciliter l'accès de leurs salariés aux SAP. Cette hybridation de ressources doit être considérée comme une opportunité pour les services à la personne.

Le législateur a saisi l'intérêt d'un développement des services à la personne auxquels il a commencé à donner une dimension sectorielle par une loi relative aux « *emplois familiaux* » en 1991. La démarche a été consolidée par une seconde loi en 1996, mais c'est surtout la loi de 2005 qui a donné une impulsion significative au secteur. Elle a en outre étendu le périmètre à une liste de 21 activités et consacré l'expression « *services à la personne* », tout en prenant plusieurs mesures de soutien et de développement, renforçant ainsi la cohérence sectorielle. Au final, nous avons aujourd'hui en présence des besoins transformés en demandes car solvabilisés, un périmètre d'activité (qui peut être amené à évoluer) et une offre correspondante (elle-même diversifiée car proposée par différents acteurs : associations, CCAS ou CIAS, entreprises et emploi direct). Ces éléments constituent ensemble, un secteur d'activité économique, créateur de richesses, d'emplois non délocalisables et d'utilité sociale.

Forte de ce constat, la FEDESAP souligne le levier que constituerait une approche filière spécifique, se fixant des objectifs et se donnant les moyens de les atteindre, comme cela a été engagé pour la *Silver Economy*. Les services à la personne sont d'ailleurs en théorie partie prenante de la *Silver Economy*, car qui peut imaginer une économie tournée vers les seniors mais sans services ?

⁵ DARES Analyses Juillet 2013, n° 050, INSEE Premières n°1461, Juillet 2013

⁶ ANSP rapport d'activité 2011, DARES Analyses n° 050, Juillet 2013.

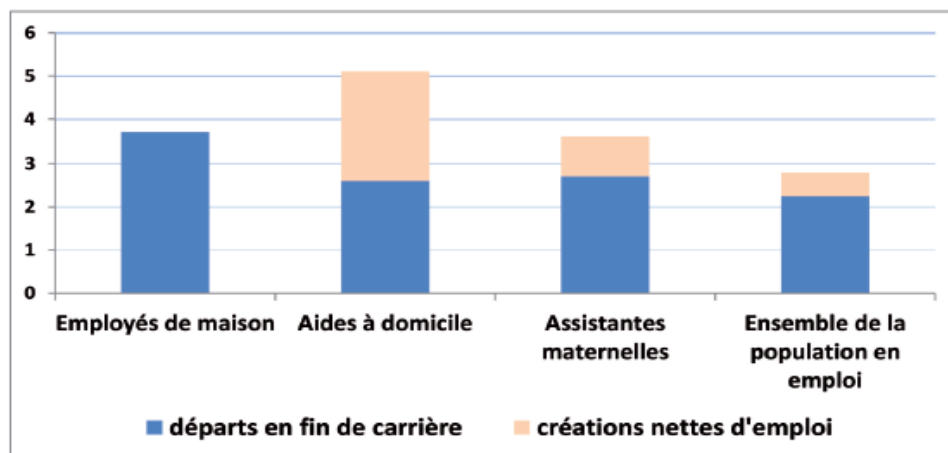
⁷ Pôle emploi, Enquête « *Besoins en main d'œuvre* », Avril 2013

⁸ En 2011, source BIPE-ANSP, Tableau de bord statistique du secteur et portraits d'acteurs, Mars 2012.

Toutefois, dans la pratique, ce sont surtout les innovations technologiques, notamment domotiques, qui sont mises en exergue, alors qu'en réalité, les combinaisons produits-services et innovation technologique - appropriation par l'utilisateur, donneront toute sa valeur à la *Silver Economy*. Par conséquent, sans s'y réduire, car les SAP doivent être considérés comme une filière en tant que telle, les services doivent mieux intégrer la *Silver Economy* non seulement d'un point de vue conceptuel, mais également en étant associés à la construction de la filière. Plus généralement, la sortie durable du chômage de masse passera aussi par le fait de renouer avec la croissance et les créations d'emplois dans les services à la personne, promus comme l'un des axes d'un secteur tertiaire fort et innovant, articulé à un secteur industriel à la compétitivité retrouvée.

Enfin, le secteur des SAP rentre parfois en cohérence, mais parfois en contradiction, avec les réglementations et logiques institutionnelles de prise en charge sociale des personnes âgées, du handicap ou de la famille. Pour la FEDESAP, l'approche filière doit être intégratrice et non excluante. C'est dire qu'elle doit agir en ouvrant l'ensemble des financements et dispositifs à tous les offreurs, en exigeant d'eux un niveau vérifiable de qualité des prestations, et en laissant l'utilisateur choisir librement son prestataire⁹. Les besoins, surtout en prospective, excèdent l'offre aujourd'hui disponible. 171 000 emplois pourraient être créés d'ici 2016 dans les services à la personne, 800 000 emplois à moyen-terme¹⁰, et la progression de la demande théorique serait de 3,3% par an d'ici 2020¹¹.

Nombre de postes à pourvoir annuellement pour 100 emplois existants : projections 2010-2020



Source : Lainé F., Omalek L. (2012), "Les métiers en 2020, progression et féminisation des emplois les plus qualifiés, dynamisme des métiers d'aide et de soins aux personnes", *Dares Analyses*, n° 022.

Lecture : sur la période 2010-2020, pour 100 emplois d'aide à domicile un peu plus de 5 postes devraient être à pourvoir chaque année en moyenne, 2,6 pour remplacer les départs en fin de carrière, et 2,5 correspondant à des créations d'emploi.

⁹ Principe du libre choix du bénéficiaire : art. L.311-3 du code de l'action sociale et des familles, Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

¹⁰ Centre d'Analyse Stratégique (2012), Les secteurs créateurs d'emplois à moyen-terme.

¹¹ Olivier Wyman « Les services à la personne, pourquoi ça ne marche pas mieux, évaluation de 15 ans d'initiatives publiques », Marsh & McLennan Companies, Juin 2013.

La FEDESAP pense donc que différents opérateurs concourent à une saine émulation, que le jeu des complémentarités doit pouvoir s'opérer, à partir du moment où l'on édicte des règles claires et lisibles, en maintenant un niveau de financement conséquent et un niveau d'exigences qualitatives croissant.

2. L'APPORT DES TPE-PME AUX SERVICES A LA PERSONNE

La volonté de consolider un secteur d'activité économique ne peut à l'évidence se concrétiser sans une présence structurante des entreprises. Le secteur a été juridiquement ouvert aux entreprises en 1996, et les incitations introduites par la loi de 2005 ont créé un appel d'air pour un développement substantiel des TPE-PME. Le recul dont nous disposons depuis ces créations d'entreprises - qui représentent aujourd'hui deux structures sur trois dans le secteur, contre 500 sur 6 000 OASP (Organismes agréés de SAP) en 2005 - permet à la FEDESAP de réaffirmer l'intérêt de renforcer les TPE-PME dans le secteur.

Le modèle de la TPE-PME, dont le tissu économique français manque de façon générale, est à même de répondre au type de besoins correspondant aux services à la personne. Il s'agit de services localisés, nécessitant non seulement d'être réalisés au niveau de petites unités territoriales et non d'un grand groupe « *industriel* » centralisé, mais aussi de s'inscrire au cœur d'un territoire dans un réseau d'acteurs de proximité, publics et privés, économiques et sociaux. La dimension humaine est centrale dans ce type de services et cela est valable aussi bien dans la gestion de la relation client, qui doit se faire dans la proximité, que dans la relation au salarié où le management, passé un certain effectif, perd en qualité et en efficacité.

La PME présente par ailleurs deux avantages. Elle est d'une part soucieuse d'équilibrer ses comptes quand certaines associations ont pris l'habitude de fonctionner sous perfusion (subventions d'équilibre). Elle est donc gage d'efficacité économique, susceptible de faire réaliser des économies aux bénéficiaires, aux pouvoirs publics et aux différents financeurs du secteur. Elle est d'autre part dirigée par des entrepreneurs qui sont dans la très grande majorité des cas eux-mêmes les actionnaires de leur entreprise. Leurs profits éventuels servent soit à réinvestir dans l'activité, soit à se rémunérer. Les PME ne sont ainsi pas sujettes à la critique selon laquelle elles accumuleraient, en partie à partir de financements publics, des profits boursiers mais bien dans une dynamique d'investissement et dans une logique d'amélioration des conditions d'emploi des salariés qui constituent le principal capital de ces structures à taille humaine où le chef d'entreprise connaît personnellement chacun de ses salariés et est préoccupé par leur bien-être. Un investissement qui se traduit aujourd'hui par un taux d'équipement important en systèmes d'information, web pour la plupart et par une stratégie guidée par l'amélioration continue d'une qualité de services qui permet de rendre parfaitement légitime l'offre privée de services à la personne.

II. BILAN DES POLITIQUES PUBLIQUES ET CONSTATS SECTORIELS

1. UNE POLITIQUE SECTORIELLE AMBITIEUSE...

Les premières mesures visant à développer les services à la personne, au-delà des politiques sociales d'aide à domicile d'après-guerre, datent de la fin des années quatre-vingt. Pour faciliter la création d'emplois, le législateur a accordé des exonérations de cotisations sociales en 1987, puis la réduction d'impôt sur le revenu de 50% des sommes dépensées pour l'emploi d'une personne à son domicile ou l'achat d'une prestation à une structure agréée, mesure fondamentale, a été instaurée en 1991 par Martine Aubry. Une série de dispositions ont ensuite été mises en œuvre en 1996, puis en 2005 avec une politique sectorielle clairement affichée visant le développement du secteur, sa structuration et son suivi. Le tout constitue un cadre réglementaire important, reconnu en Europe comme étant un des plus pro-actifs y compris financièrement¹², ayant produit des effets positifs significatifs mais encore inachevé et laissé politiquement en jachère depuis trois ans.

Plusieurs constats positifs peuvent être établis :

- Un périmètre sectoriel assez large, défini juridiquement par une liste de 21 activités, qui permet une certaine pluriactivité, la constitution de bouquets de services et la polyvalence des salariés, même si de nombreux acteurs se sont positionnés sur des niches de marché.
- Un niveau de subventionnement public relativement élevé, mélangeant instruments fiscaux, budgets d'action sociale et caisses de protection sociale.
- Une ouverture du secteur à plusieurs types d'offres aux statuts différents, permettant de couvrir une plus grande partie de la demande, avec une harmonisation fiscale progressive des différents statuts afin de se situer dans la logique du libre choix de l'utilisateur, même si ce processus reste inachevé.
- Des normes qualité croissantes érigées, avec un cahier des charges de l'agrément revu en 2005, puis en 2011. Il intègre désormais des exigences concernant l'activité mandataire, les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM et l'obligation d'évaluation externe par un organisme tiers, donnant ainsi aux SAP, sur la partie personnes fragiles, le même niveau d'exigence professionnelle qu'à l'ensemble du secteur social et médico-social. Par ailleurs, outre NF Service, deux certifications de services (Qualisap et SGS Qualicert) ont émané des Fédérations professionnelles d'entreprises de SAP, avec l'aide de bureaux certificateurs, validées par les pouvoirs publics.
- Une agence nationale dédiée a été créée, l'ANSP, afin de promouvoir, de suivre, d'impulser dans la durée le développement quantitatif et qualitatif du secteur, en y facilitant le dialogue social. Mais sa fermeture fin 2013 a été décidée.

¹² DGCIS, Etude sur les services à la personne dans sept pays européens, Novembre 2011.

Ces mesures ont produit des résultats significatifs, dont les principaux sont la croissance de 5% par an des heures travaillées en moyenne pendant 20 ans, de 1990 à 2010, se traduisant par la création de plusieurs centaines de milliers d'emplois, dont 300 000 entre 2005 et 2010, pour un total de 1,8 millions de salariés. Les progrès qualitatifs ont été plus lents, mais on note une progression significative des structures certifiées pour atteindre 17% du total des OASP¹³ et une majorité de structures qui a été soumise à évaluation externe. Les qualifications du personnel se sont sensiblement développées, même si des efforts restent à faire en la matière avec un salarié sur deux ne justifiant à l'heure actuelle d'aucune qualification dans le secteur. Le besoin de formation concerne également les fonctions managériales, notamment l'encadrement intermédiaire, essentiel dans les métiers à domicile.

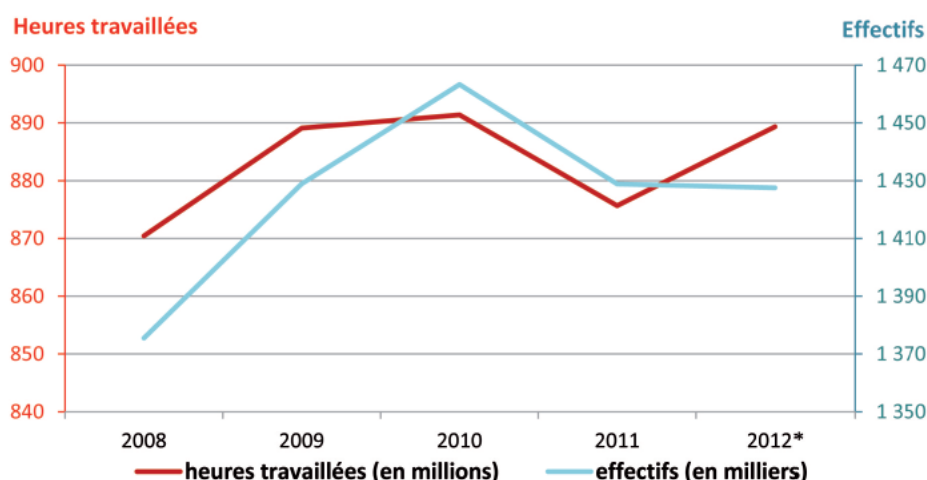
2. ...LAISSEE EN JACHERE DEPUIS TROIS ANS

Depuis le dernier plan de développement lancé en 2009, censé prolonger celui de 2005 mais jamais appliqué, le secteur n'a pour ainsi dire plus été piloté politiquement. L'ANSP, dont on peut avoir une analyse nuancée, avait au moins le mérite d'être une instance interministérielle de pilotage du secteur. Les mesures prises depuis trois ans n'ont été que des mesures de « *rabot fiscal* » des aides attribuées au secteur. Au total, sept dispositions fiscales défavorables aux services à la personne ont été prises en trois ans¹⁴. Si l'on peut comprendre le besoin de réduction du déficit public et les économies à réaliser, on peut aussi regretter que les décisions aient été prises uniquement sous l'angle comptable et financier, sans évaluation ni des effets de ces réductions, ni des effets attendus de leur suppression, et au final, sans politique de structuration sectorielle globale, alors que le premier employeur du secteur reste l'économie souterraine.

¹³ 17% des structures sont certifiées, 13% sont labélisées, 6% bénéficient des deux, au total 22% des structures sont certifiées ou labélisées, selon l'étude TNS Sofres pour l'ANSP « *Exploration des perceptions et des consommations des services à la personne et bilan prospectif* », Mars 2012.

¹⁴ Suppression de l'exonération de cotisations sociales dite « *SAP* », augmentation de la TVA à taux réduit de 5,5 % à 7 % (hors services aux personnes dépendantes), application du plafonnement général à 10 000 € des avantages fiscaux à la réduction d'impôts SAP, suppression de l'exonération de 15 points des cotisations patronales (impactant notamment l'activité mandataire), suppression du paiement des cotisations sociales au forfait pour l'emploi direct, hausse du taux de TVA de 7 % à 19,6 % pour cinq métiers, hausse annoncée du taux intermédiaire de TVA de 7 % à 10 % au 1^{er} janvier 2014.

Heures travaillées et effectifs employés dans les services à la personne*



*Données provisoires pour 2012, champ hors assistantes maternelles

Source : Ircem pour les particuliers employeurs ; ANSP-Nova, traitement Dares pour l'activité prestataire et mandataire. Les effectifs sont ceux du 2^e trimestre de chaque année.

Outre le caractère réducteur de l'approche par les niches fiscales, le signal envoyé aux acteurs est négatif et dé-incitatif pour les entrepreneurs. Il donne le sentiment d'une régulation non aboutie, laissée en friche et manquant de cohérence. Les conséquences de cet abandon et des réductions financières, conjuguées à la crise, se sont rapidement fait sentir : le secteur dans sa totalité a perdu 11% de son volume d'activité entre 2010 et 2012, connaissant son premier recul historique et entraînant un manque à gagner pour les finances publiques de 2 à 5 milliards d'euros¹⁵. L'activité des entreprises résiste mieux que celle des associations ou de l'emploi direct, mais est clairement fragilisée par ce retournement de la dynamique sectorielle.

Au-delà du manque de soutien actuel, un des principaux points de contradiction tient aux écarts entre la politique du libre choix de l'utilisateur, principe essentiel de l'évolution récente de la conception des politiques sociales et médico-sociales, et l'éviction de droit ou de fait des entreprises de certaines activités ou de certains financements. C'est le cas notamment avec certains Conseils généraux concernant leurs expérimentations, la signature de CPOM ou de la répartition des heures APA et de PCH par structure et par territoire. Les caisses de protection sociale, CARSAT et CAF peuvent également ne pas jouer totalement le jeu du libre choix, pourtant réaffirmé par la réglementation et rappelé par les principales tutelles administratives dans la « *fiche technique* » en date du 1^{er} décembre 2008¹⁶.

¹⁵ Olivier Wyman « *Les services à la personne, pourquoi ça ne marche pas mieux, évaluation de 15 ans d'initiatives publiques* », Marsh & McLennan Companies, Juin 2013.

¹⁶ Fiche technique relative à l'intervention des organismes prestataires ayant opté pour l'agrément auprès des bénéficiaires de l'APA et de la PCH (DGEFP, DGCCRF, DGCS, ANSP), Décembre 2008.

	TARIFICATION CG (2010)			
	Structures agréées Qualité (AQ)		Structures autorisées	
	APA	PCH	APA	PCH
Mini	15,10 €	17,59 €	14,00 €	17,59 €
Maxi	22,70 €	19,00 €	28,00 €	28,00 €
Moyenne	18,29 €	17,90 €	19,67 €	19,91 €
Médiane	18,42 €	17,59 €	19,01 €	19,01 €

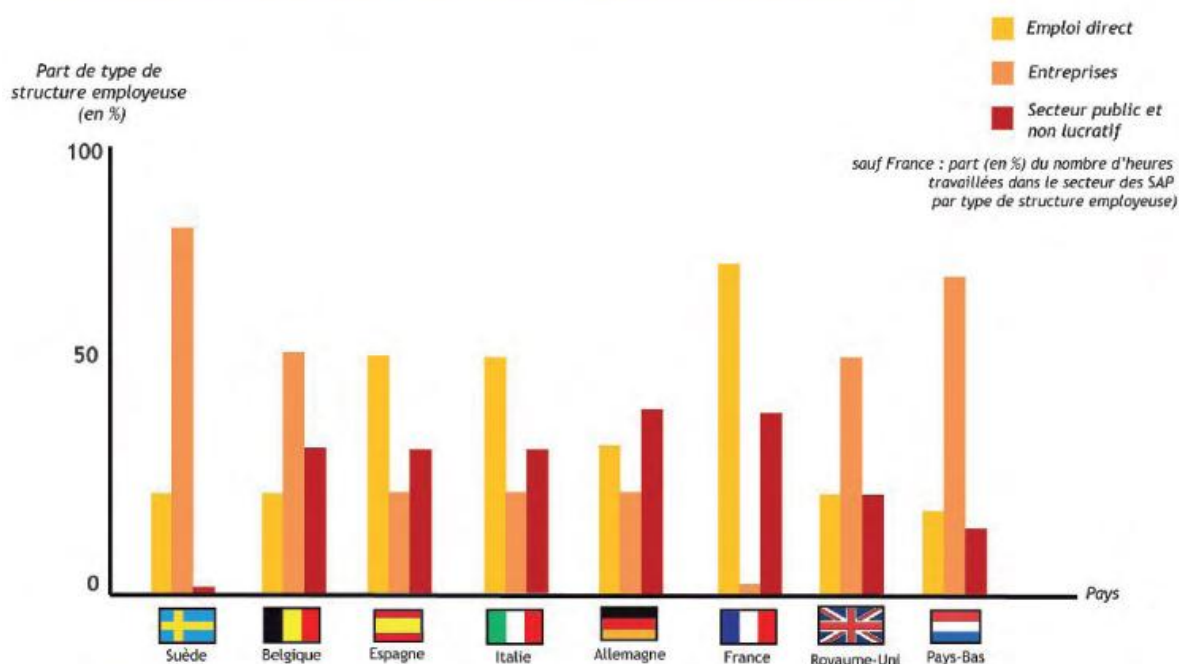
	TARIFICATION CG (2011)			
	Structures agréées Qualité (AQ)		Structures autorisées	
	APA	PCH	APA	PCH
Mini	15,11 €	17,59 €	16,20 €	17,59 €
Maxi	23,74 €	22,80 €	25,00 €	25,17 €
Moyenne	17,99 €	18,01 €	19,98 €	19,78 €
Médiane	18,13 €	17,59 €	19,62 €	18,45 €

	TARIFICATION CG (2012)			
	Structures agréées		Structures autorisées	
	APA	PCH	APA	PCH
Mini	15,11 €	17,59 €	15,11 €	17,59 €
Maxi	24,30 €	23,80 €	25,29 €	28,35 €
Moyenne	18,39 €	18,05 €	19,68 €	19,54 €
Médiane	18,25 €	17,59 €	19,20 €	18,80 €

Enquête FEDESAP 2012 : données couvrant 75 départements métropolitains et d'outre-mer

Or, il s'agit ici d'un point d'achoppement majeur pour l'avenir du secteur. Il faut que l'évolution culturelle se fasse en France comme elle se fait progressivement en Europe (voir graphique page suivante), à savoir qu'un service d'utilité sociale financé en partie sur fonds publics puisse être délégué en toute confiance à une entreprise, à partir du moment où celle-ci est soumise à un contrôle qualitatif. Sur ces bases-là, la place des entreprises comme acteur à part entière autant que le secteur public ou associatif, doit être sanctuarisée dans les services à la personne, comme cela est le cas concernant les crèches et les EHPAD, où les trois statuts cohabitent de manière totalement consensuelle.

Structuration du marché des SAP en fonction du type de structure employeuse



Source : Direction générale de la compétitivité de l'industrie et des services (2011), *Étude sur les services à la personne dans sept pays européens*, Rapport de la sous-direction de la prospective, des études économiques et de l'évaluation.

Ces contradictions sont aussi la résultante des multiples réglementations, acteurs institutionnels et dispositifs touchant les services à la personne, qui introduisent de la complexité et nuisent à la lisibilité et à l'efficacité du secteur. La simplification à tous les niveaux est assurément un des axes essentiels de travail pour faciliter le développement des services et la satisfaction des besoins. Enfin, le secteur a besoin de consolidation : multi-employeur, il reste trop morcelé et les emplois trop fragmentés. Donner de la cohérence, de la lisibilité, simplifier, aider à la consolidation, constitue un premier niveau d'intervention. Mais la structuration du secteur passe également par une politique volontariste en matière de professionnalisation. L'atonie du marché du travail, la nécessité de trouver des relais de croissance mais aussi l'ampleur des besoins à satisfaire aujourd'hui et demain, créent la nécessité de réinvestir les services à la personne, d'agir de façon globale, forte et concertée.

C'est ainsi que la FEDESAP conçoit les 30 propositions qui suivent.

III. 30 PROPOSITIONS POUR 5 OBJECTIFS ET UNE GOUVERNANCE REVISITEE

Le préalable à toute nouvelle mesure est l'affirmation d'une volonté politique forte visant le développement des services à la personne pour dynamiser la croissance et l'emploi, tout en satisfaisant de nouveaux besoins sociétaux. Ainsi, les mesures à prendre devront s'inscrire dans un cadre général clair, dont la stabilité devra être garantie sur plusieurs années afin de réduire l'incertitude qui pèse sur les acteurs du secteur.

Objectif 1. Favoriser l'accès des citoyens aux services sur tout le territoire national : solvabiliser, simplifier, stabiliser

Proposition n°1. Stabiliser le cadre fiscal applicable aux particuliers.

Le cadre fiscal applicable aux particuliers ayant recours aux services d'une association ou d'une entreprise de SAP, ainsi que les règles applicables à l'emploi direct, doivent être stabilisés. La remise en cause de certaines exonérations sociales et fiscales a déjà contribué à dégrader la conjoncture sectorielle, la consommation de services à la personne étant particulièrement sensible au prix. Toute nouvelle remise en cause d'exonération aura le même effet : réduire la consommation des ménages ou la faire basculer vers le travail dissimulé. La FEDESAP souhaite que le gouvernement s'engage à ne pas réduire davantage les avantages fiscaux dédiés au secteur jusqu'à 2017, voire qu'il étudie la possibilité de réattribuer certaines exonérations en mesurant le fait qu'elles ont parfois un effet levier supérieur à leur coût, y compris pour les finances publiques. Pour prendre l'exemple de la réduction d'impôt, chaque euro accordé par l'Etat génère un euro de dépense d'un ménage finançant de l'emploi local qui va à son tour générer des revenus, des cotisations sociales et de moindres dépenses sociales (type indemnisation du chômage et minimas sociaux, voire dépenses de santé et d'hospitalisation pour les personnes dépendantes).

Proposition n°2. Compenser mensuellement ou trimestriellement l'acquittement des factures par la réduction et le crédit d'impôts.

La compensation annuelle oblige les ménages à faire l'avance de trésorerie durant douze à dix-huit mois. Une compensation plus rapide irait dans le sens de la simplification, de la démocratisation de l'accès aux services et de la lutte contre le travail non déclaré. Elle pourrait être accordée mensuellement pour les contribuables ayant opté pour la mensualisation de l'impôt sur le revenu, ainsi que pour ceux bénéficiant du crédit d'impôts. Elle serait trimestrielle pour les ménages imposables s'acquittant trimestriellement du tiers de leur impôt sur le revenu. Dans les deux cas de figure, elle permettrait, à coût constant pour l'Etat, de stimuler la consommation de services à la personne, en particulier pour les ménages qui ont le moins les moyens de faire l'avance des sommes et permettrait une promotion avantageuse de la mensualisation de l'impôt.

Proposition n°3. Introduire une tarification nationale minimale opposable dans le cadre de l'APA et de la PCH.

L'introduction d'une tarification nationale minimum opposable dans le cadre de plans d'aide APA ou PCH garantirait la solidarité nationale et favoriserait la qualité de l'offre de services. La différenciation entre prestataires se ferait via leur efficacité socio-économique, fondée sur un rapport qualité-prix évalué par les usagers finaux et les financeurs des services (qui pourraient d'ailleurs faire des économies) et non, comme encore souvent aujourd'hui, via le statut juridique et sans critère d'objectivation d'une meilleure qualité de service et/ou de coût. Ce tarif « *plancher* » national devrait permettre la prise en compte de l'intégralité des coûts associés à la prise en charge (déplacements, majorations de nuit et week-end, coordination médico-sociale, temps de réunion, coût de la qualité...). De surcroît, une revalorisation du taux national directeur de la PCH semble plus que nécessaire, celui-ci étant fixé actuellement à 17,59 € TTC, soit 16,62 € HT, alors que les interventions relevant du public en situation de handicaps réclament autant, voire davantage, de compétences que les interventions auprès du public âgé, et qu'elles subissent à l'heure actuelle des inégalités départementales incompréhensibles, avec des écarts de plus de 2 € de l'heure d'un département à un autre. En comparaison, le tarif fixé par la CNAV à partir d'une analyse des coûts est de 19,40 € pour des GIR 5 et 6, donc peu dépendants.

Proposition n°4. Maintenir le « complément de libre choix du mode de garde » de la PAJE.

Cette mesure qui consiste en une prise en charge partielle par la CAF, variable en fonction des revenus, des frais de garde des enfants au domicile des familles, est utilisée par plus d'un million de familles pour financer des services de garde à domicile, d'assistantes maternelles et de micro-crèches. Partie prenante de la politique familiale, elle participe à la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale en influençant positivement le taux d'activité professionnelle des femmes, le taux de natalité et plus largement le principe de l'égalité femmes-hommes. Diminuer cette prise en charge conduira inexorablement à remettre en cause, à la fois la réussite de la politique familiale, mais également à détériorer la croissance et l'emploi dans le secteur et au-delà. La maintenir permet aussi d'encourager la création de micro-crèches (équipements relativement faciles à mettre en place) et de développer, en complément, de la garde d'enfants à domicile en particulier sur des horaires atypiques. De ce point de vue, la FEDESAP se réjouit de l'actualité récente qui va dans le sens de la proposition formulée ici, marquée par un vote à l'unanimité au Sénat le 17 septembre dernier d'un amendement instaurant un système de tiers-payant pour le complément mode de garde pour les familles modestes qui n'auront donc plus à en faire l'avance.

Proposition n°5. Favoriser le recours systématique au CESU dématérialisé et supprimer à terme le CESU « papier ».

Vecteur de simplification et d'économies pour les financeurs publics et les utilisateurs, la généralisation du CESU dématérialisé permettrait une meilleure traçabilité du service rendu et de réelles économies d'échelle pour les entreprises qui supportent seules les coûts de gestion. Ce dispositif limiterait le recours à des mentions publicitaires sur les CESU papier, comme il en existe aujourd'hui et qui orientent fortement le bénéficiaire vers un nombre de prestataires restreints, voire un prestataire unique, au mépris du principe du libre choix consacré juridiquement par le code de l'action sociale et des familles¹⁷. La suppression du CESU papier permettrait d'éliminer les frais de gestion qui pèsent sur les offreurs, singulièrement sur les TPE-PME qui ont déjà des marges particulièrement réduites du fait de leur intensité en main d'œuvre. En attendant, ces frais de gestion doivent être limités et harmonisés.

¹⁷ Article L311-3 du code de l'action sociale et des familles.

Objectif 2. Assurer une concurrence équitable entre les différentes formes d'offre

Proposition n°6. Harmoniser fiscalement tous les organismes de services à la personne.

Ce principe permettrait à l'ensemble des acteurs sur un même champ d'activité d'être traités équitablement, favorisant ainsi l'avènement d'une concurrence libre et non faussée. Chaque acteur contribuerait à même hauteur à la solidarité nationale via les prélèvements obligatoires et devrait offrir, en intégrant cette contrainte, le meilleur rapport-qualité prix aux usagers et aux financeurs. L'application de la TVA à tous et la suppression de la taxe sur les salaires applicable au secteur associatif, seraient plus favorables à la création d'emplois et à la croissance, singulièrement dans un secteur intense en main d'œuvre où il vaut mieux taxer l'ensemble de la valeur ajoutée que le seul facteur travail. Elle permettrait, en outre, de résoudre les problématiques de TVA pour les actions financées par les collectivités. Elle faciliterait les complémentarités sur les territoires entre structures aux statuts juridiques différents. Enfin, elle ne ferait que rendre effectif sur le territoire national le droit positif (loi sur le « para-commercialisme » et règle des « 4 P » : Public, Produit, Prix et Publicité) peu respecté dans les faits.

Proposition n°7. Confirmer une égalité complète entre autorisation et agrément.

Aujourd'hui l'autorisation vaut agrément, mais la réciproque n'est pas vraie. En même temps qu'elle rendrait le système plus simple et plus lisible, l'égalité complète entre autorisation et agrément enverrait un signal fort d'égalité de traitement et de considération à l'ensemble des financeurs du secteur social et médico-social, qui s'appliquerait aux différents dispositifs qu'ils initient : expérimentations, CPOM, etc... Cette proposition permettrait de réaffirmer le rôle des structures agréées dans le secteur, mais aussi de faciliter les dynamiques innovantes favorisant la mutualisation de moyens, la coordination et le développement d'une offre de services articulée avec la prise en charge sanitaire, sociale et/ou médico-sociale à domicile.

Proposition n°8. Assurer la neutralité totale des financeurs entre les différents formes d'offre et rendre systématiquement effectif le libre choix de l'usager.

Non seulement l'ensemble des financements doit pouvoir être utilisé de façon neutre quel que soit le statut de la structure autorisée ou agréée, mais dans le même esprit, les évaluations de besoins seraient réalisées par des entités neutres et non déléguées à des structures qui sont aussi prestataires de service, ce qui biaise mécaniquement le libre jeu de la concurrence. Équitablement traitée, chaque structure pourrait faire valoir son rapport qualité-prix à l'usager et c'est ce dernier qui serait en mesure de choisir, et non de se voir imposer une offre dont il estime la qualité insuffisante, soit par le fléchage d'un prestataire par un financeur, soit parce qu'un prestataire est en situation de monopole.

Proposition n°9. Conférer automatiquement par équivalence aux entreprises agréées de services à la personne le statut d'entreprise sociale dans le cadre de la loi sur l'ESS.

Les entreprises agréées de services à la personne sont des entreprises sociales : elles créent des emplois locaux, participent ainsi au dynamisme économique et social d'un territoire, sur lequel elles payent des impôts, et rendent des services d'utilité sociale. Y compris du point de vue de la distribution des profits, la logique reste proche de celles de l'ESS car les éventuels profits sont soit réinvestis, soit servent à rémunérer un dirigeant qui est lui-même en tant que travailleur, la cheville ouvrière de l'entreprise, y compris, dans de fréquentes situations, en participant lui-même aux interventions auprès des bénéficiaires. La loi sur l'ESS doit renforcer le libre choix et la libre concurrence au bénéfice de l'usager et des financeurs, et non créer de nouvelles frontières d'exclusion. Il lui suffit pour cela de reconnaître le caractère social des entreprises agréées de services à la personne en leur accordant automatiquement le statut d'entreprise sociale. Au besoin, pour bien coller au cadre de la future loi, le cahier des charges de l'agrément au titre des SAP pourra intégrer les dispositions juridiques afférentes au statut d'entreprise sociale. De la même façon, la convergence des dispositifs sera à réaliser avec l'agrément d'entreprise sociale et solidaire attribué par les Unités Territoriales de la DIRECCTE ou par la préfecture selon les départements concernés.

Objectif 3. Mieux accompagner les personnes, développer de nouveaux services

Proposition n°10. Elargir le périmètre de l'agrément à un bouquet de services étendu

Cela permettrait aux acteurs de proposer une offre plus large, d'innover et d'intégrer des services complémentaires à ceux existants : aide aux aidants, diagnostic risques du domicile, ateliers mémoire, aide à la parentalité, accueil d'un nouveau-né, médiation familiale légère... Ces services complémentaires auraient pour objectif de valoriser des activités souvent réalisées par des entreprises, mais sans possibilité de les reconnaître en tant que telles du fait de la condition d'activité exclusive inscrite dans le cahier des charges de l'agrément, et du périmètre actuel du secteur.

Proposition n°11. Inclure la garde d'enfants de moins de 6 ans dans le périmètre de l'agrément

Cela permettrait de garantir aux familles un même niveau d'engagements qualitatifs, mais aussi en termes de déductibilité fiscale, pour la garde d'enfants de moins de six ans au lieu de moins de trois ans actuellement. Aujourd'hui, une simple déclaration des structures permet d'intervenir auprès d'enfants de plus de 3 ans, sans garantie de qualité et de professionnalisme. Développer les métiers de la petite enfance nécessite de mieux former les personnes et de mieux réguler les structures. Entrant en correspondance avec les critères d'âge de la CAF, cette mesure permettrait également de développer de nouveaux services, dans un cadre agréé, qui viendraient, en complément du service public de la petite enfance, solutionner au quotidien la gestion simultanée par les parents de leur vie professionnelle et de leur vie familiale. Cela permettrait aussi d'innover dans l'approche de l'enfant et de mieux s'inscrire dans son projet éducatif tel qu'il est construit aujourd'hui de façon articulée entre les familles, l'Education Nationale et les communes.

Proposition n°12. Intégrer le portage de repas aux personnes fragiles dans la liste des activités relevant de l'agrément

Aujourd'hui le portage de repas, quel que soit le public bénéficiaire, ne relève pas de l'agrément mais de la déclaration. Or porter des repas à des personnes fragiles est une activité différente d'une simple livraison de plats préparés. Cette activité s'exerçant auprès de publics vulnérables, elle nécessite des compétences humaines et techniques spécifiques. La différenciation par l'agrément permettrait la reconnaissance de ce métier comme composante à part entière de la politique du « *grand âge* » et du handicap. Cela valoriserait les dimensions de coordination, de nutrition et de prévention de l'activité portage de repas. La dimension préventive de l'intervention du livreur de repas qui se rend quasi-quotidiennement au domicile de personnes souvent isolées est particulièrement importante. Cette reconnaissance et cette valorisation permettraient d'améliorer la professionnalisation des intervenants en même temps qu'elle traduirait un engagement fort dans une démarche de qualité du portage de repas, adaptée aux besoins et à la situation des différents publics.

Proposition n°13. Elargir la notion de « domicile » aux différents lieux d'hébergement temporaires ou atypiques

Cette proposition permettrait d'ouvrir le champ des SAP aux différentes réalités rencontrées par les Français dans leur quotidien (hôtel, foyer, lieu de villégiature, école, gardes alternées ou partagées...). Ces situations, certes atypiques, souvent temporaires, appellent d'autant plus l'attention des pouvoirs publics qu'elles sont parfois le fruit d'une situation précaire : personnes en insertion, situation sociale et familiale complexes, etc. Certains services à la personne (garde d'enfant, garde malade) sont autant de réponses à ces besoins insuffisamment pris en compte. En effet, la notion de SAP paraît désormais dépasser la notion simple du domicile qui, même s'il reste le lieu majoritaire des interventions, n'en constitue pas aujourd'hui le lieu unique, alors qu'il reste quasi-exclusivement le socle de définition administrative et réglementaire du secteur. Par exemple, un élargissement aux lieux de travail pour les personnes en situation de handicap, ou bien à l'école pour les enfants ou en tout lieu d'accueil temporaire, permettrait une prise en compte globale des projets de vie des bénéficiaires des services et par conséquent une plus grande utilité de ces services.

Proposition n°14. Restructurer les différents taux de TVA applicables aux activités de services à la personne en fonction des publics bénéficiaires et non des services rendus

En cohérence avec la notion d'accompagnement global d'une personne et de projet de vie à partir d'un bouquet de services, la TVA à taux réduit s'appliquerait à toutes les prestations en direction des publics dits « fragiles » (plus de 60 ans, situation de handicap, adultes accompagnés dans le cadre d'une situation de fragilité temporaire, petite enfance). A titre d'exemple, le taux de TVA d'un service de jardinage ne serait que de 5% quand il s'agit du jardin d'une personne âgée de plus de 60 ans. L'application de ce principe permettrait de simplifier les procédures administratives et de gestion au sein des entreprises. Elle permettrait également une harmonisation des interprétations sur les territoires. Elle faciliterait la constitution de « *bouquets de services* »¹⁸ avec un seul taux de TVA en fonction du public visé ainsi que la sous-traitance dans une optique de complémentarité d'offre sur les territoires.

¹⁸ Cf. expérimentation CNAV sur les « *bouquets de services* ».

Objectif 4. Poursuivre la structuration du secteur, sa professionnalisation et sa progression en qualité

Véritable axe de développement du secteur des SAP, la qualité de services entendue au *lato sensu* (suivi de la prestation, formation des salariés, contractualisation, coordination...) représente l'enjeu majeur de la structuration du secteur. Corollaire de la qualité de service, la qualité des emplois représente un enjeu tout aussi important. Avec de fortes contraintes sociodémographiques (allongement de la durée de la vie, taux de fécondité et âge moyen des salariés élevés), le secteur va devoir faire face à de réels besoins de recrutements, qui ne pourront s'opérer de manière pérenne que si l'ensemble des acteurs arrive collectivement à attirer de nouvelles compétences au sein du secteur. Cette attractivité passe par la capacité des différentes parties prenantes à tirer vers le haut le niveau global de compétences des salariés du secteur, gage d'employabilité et de reconnaissance sociale, et signal d'efficacité et de professionnalisme vis-à-vis du bénéficiaire.

Proposition n°15. Promouvoir la certification de service

Promouvoir la certification permettrait de renforcer son rôle de signal probant de la qualité de service. La certification servirait ainsi de support au référencement et à la tarification pour les prescripteurs et financeurs publics et privés, sans qu'il y ait besoin de multiplier les cahiers des charges, chartes et labels qualité. Pour pleinement jouer son rôle, la certification doit également gagner en notoriété auprès du public, afin d'apporter lisibilité et garantie de qualité de l'offre. Les pouvoirs publics pourraient accompagner le mouvement de montée en puissance de la certification dont sont porteurs les organismes certificateurs et les structures certifiées, sans toutefois établir de hiérarchie entre les trois certifications existantes, le choix du référentiel qu'elles s'appliquent devant incomber aux structures elles-mêmes, et l'intérêt de passer par une structure bénéficiant de telle ou telle certification relevant du bénéficiaire. La progression des organismes certifiés est également un élément de structuration du secteur, avec des employeurs plus solides, aux procédures mieux établies, et un impact positif sur la capacité à asseoir les métiers et professionnaliser les salariés.

A ce titre, la montée en puissance de la certification QUALISAP, créée fin 2009 sous l'impulsion de la FEDESAP et du leader mondial, Bureau Veritas, illustre parfaitement l'investissement des entreprises dans cette amélioration continue de la qualité de services :

Structures certifiées QUALISAP au 15 juin 2011		
	Nombre structures	Nombre de sites
Total dont :	48	123
Associations	11	11
Entreprises	37	112
Structures certifiées QUALISAP au 17 décembre 2012		
	Nombre structures	Nombre de sites
Total dont :	136	336
Associations	36	61
Entreprises	100	275
Structures certifié QUALISAP au 6 mai 2013		
	Nombre structures	Nombre de sites
Total dont :	155	357
Association	38	64
Entreprises	117	293

Au 11 juin 2013, en plus des 155 structures représentant 357 sites certifiés (cf tableau ci-dessus), plus de 50 structures soit plus de 100 sites - agences étaient en cours de certification QUALISAP alors qu'en 2005, 400 structures seulement sur les 6 000 OASP étaient certifiées avec le seul référentiel existant.

L'allongement de la durée de certification à 5 ans, contre 2 à 3 ans actuellement permettrait de faire coordonner le cycle de certification avec celui de l'agrément, évitant ainsi un recours « *artificiel* » à la certification à des fins de renouvellement de procédures administratives et ancrant la certification de services comme indicateur pérenne de qualité de service.

Proposition n°16. Promouvoir la labélisation « Cap'Handéo »

Les besoins pour l'inclusion sociale des personnes en situation de handicap sont importants et loin d'être aujourd'hui couverts par l'offre. A titre d'exemple, les services à l'enfance handicapée ont un fort potentiel de développement avec des services à domicile, sur des horaires atypiques, ou sur du temps périscolaire, en complément de la scolarisation en établissement spécialisé. Ces services permettraient à la fois de renforcer le projet de vie et d'autonomie de l'enfant, et aux parents de mieux concilier le fait d'élever un enfant en situation de handicap avec la conduite d'une vie professionnelle. Parallèlement au développement quantitatif de l'offre et son adaptation fine aux besoins, les exigences qualitatives doivent être particulièrement élevées dans ce domaine, et c'est précisément l'objet du label Cap'Handéo. La prise en charge des personnes en situation de handicap requiert des compétences spécifiques aussi bien humaines que techniques, mais également la structuration d'une offre de services adaptée aux besoins de prise en charge des différents handicaps. La promotion de ce label apporterait une lisibilité aux structures vis-à-vis des prescripteurs et financeurs, ainsi qu'une visibilité pour les personnes en situation de handicap et leurs aidants. Le secteur du handicap est également vecteur de spécialisation des intervenant(e)s, source d'employabilité et de reconnaissance sociale et professionnelle, que la promotion du label Cap'Handeo contribuera à favoriser.

La FEDESAP a lié depuis 2011 un partenariat avec HANDEO visant la promotion du label Cap'Handéo, cher aux entreprises qui accompagnent les personnes en situation de handicaps. Membre du Comité de suivi national, la FEDESAP est à l'origine de la mise en œuvre d'un « *audit combiné QUALISAP - Cap'Handéo* » afin de gagner en efficience dans l'optimisation de la qualité du service rendu et de générer des économies d'échelle lors de l'audit. Cette démarche innovante est en cours de déploiement chez les deux autres certificateurs.

Proposition n°17. Exiger un agrément pour l'ensemble des prestataires et intervenants auprès des publics fragiles

Il s'agit de réaffirmer l'engagement des pouvoirs publics en faveur d'une offre de services de qualité, homogène sur les territoires, engagement applicable aux différentes formes d'interventions (prestataire, mandataire, emploi direct). Cette mesure serait également un véritable levier de lutte contre le travail dissimulé, de promotion et de valorisation des métiers du « *domicile* ». La FEDESAP souhaite à cet égard que soit mis fin à une inégalité de traitement reposant sur le fait que l'emploi direct n'a besoin d'aucun agrément pour intervenir auprès des publics fragiles alors que ces prestations sont éligibles aux mêmes aides publiques que les prestations de structures agréées. Un cahier des charges de l'agrément rénové pourrait intégrer des dispositions propres à l'emploi direct, comme il en comporte pour l'activité mandataire. Ces dispositions porteraient *a minima* sur le niveau de qualification des intervenants et sur la continuité de service en cas d'absence du salarié principal, qui devra être en mesure de se faire remplacer sans délai par un autre salarié de qualification équivalente.

Proposition n°18. Encourager, soutenir et stabiliser les dispositifs d'insertion, de pré-qualification des demandeurs d'emploi

Les dispositifs d'insertion sont des aides importantes pour le recrutement et la stabilisation du personnel. Les entreprises de SAP se saisissent au mieux des dispositifs récemment mis en œuvre, type POEC, Emplois d'Avenir et Contrats de génération. Cela permet de tisser de véritables liens avec le Service Public de l'Emploi dans une logique de GPEC, en partenariat avec les Fédérations professionnelles, les OPCA et les organismes de formation. Ces partenariats permettent d'agir à la fois sur la centralisation des besoins, la coordination territoriale des dispositifs et les parcours professionnels individuels. Ces logiques sont à promouvoir et développer. Pour jouer pleinement leur rôle, ces dispositifs doivent bénéficier d'une certaine stabilité dans le temps, de façon à ce que les entrepreneurs, par ailleurs très pris par leurs fonctions, puissent agir dans un environnement clair et prévisible. Dans la logique d'assurer une libre concurrence, régulée et non faussée entre les différents opérateurs de services à la personne, ces derniers devraient être éligibles aux mêmes aides, y compris concernant les dispositifs d'insertion et d'emplois, alors qu'aujourd'hui les contrats aidés sont consolidés à 70% par les entreprises et à 30% par les associations¹⁹. Le fait de faire reconnaître les entreprises agréées au titre des SAP comme des entreprises sociales au titre de l'ESS faciliterait cette logique d'équité.

¹⁹ « Les contrats d'aide à l'emploi en 2011 » DARES, Novembre 2012.

Proposition n°19. Développer le tutorat et la transmission des savoirs entre salariés

L'intégration dans l'emploi passe aussi par le tutorat qui est un levier important en la matière, notamment pour l'intégration de nouveaux salariés intervenants auprès de publics fragiles, mais aussi pour développer la transmission des savoirs et favoriser les évolutions des salariés au sein de la profession. Le tutorat vient en outre appuyer la politique de l'Emploi soutenue par le Contrat de génération et les Emplois d'Avenir. Un soutien public à sa généralisation serait donc le bienvenu, avec un financement mixte assuré par les Régions et les OPCA.

Proposition n°20. Travailler sur la notion de parcours d'insertion

Les métiers de services à la personne sont a priori parmi les plus accessibles au public en insertion professionnelle, à condition de construire de véritables parcours professionnels. La formation théorique et pratique, en situation réelle de travail, associée à un accompagnement social permet de donner des résultats satisfaisants et de former au bout de quelques mois de véritables professionnels, et au bout de quelques années des salariés aguerris et polyvalents, capables d'intervenir auprès de personnes fragiles. En revanche, mettre directement des personnes fragiles, car en insertion socio-professionnelle, au contact de bénéficiaires vulnérables n'est pas une solution satisfaisante : il convient d'être vigilant sur ce point. Aussi, les structures d'insertion par l'activité économique, qui ont également un rôle à jouer dans le secteur, doivent en toute situation rester positionnées sur le régime de la déclaration.

Proposition n°21. Moderniser, simplifier, homogénéiser et rendre lisible l'offre de formation

Parallèlement à la poursuite de la qualification des salariés du secteur, il est nécessaire que titres et diplômes soient mieux harmonisés, coordonnés et l'offre globale simplifiée, en particulier sur les 17 titres et diplômes de niveau V homologués par 5 ministères différents. Les passerelles et les équivalences doivent être développées entre titres et diplôme de même niveau de façon à fluidifier le marché du travail. Le jeu des équivalences doit également permettre de faciliter la construction de parcours de formation et de parcours professionnels à l'intérieur du secteur et vers des secteurs proches du social et du médico-social. Un décroisement doit s'opérer entre les différents ministères pour faciliter les passerelles entre leurs titres. Les méthodes de formation innovantes et moins coûteuses, comme la FOAD doivent aussi apporter leur pierre à l'édifice. Faciliter le recours aux différents dispositifs de formation : VAE, DIF, CIF, œuvrent également dans le sens de l'évolution professionnelle et de l'employabilité. Par ailleurs, former les salariés tout au long de leur vie doit aussi leur apprendre à mieux préserver leur santé, tout en continuant de sensibiliser et responsabiliser les employeurs.

La diversification des besoins doit également pousser à innover par la création ou le développement de nouveaux modules pour mieux prendre en charge, à titre d'exemple, les personnes atteintes de la

maladie d'Alzheimer, l'enfance handicapée, la participation au projet éducatif d'un enfant, le travail dans un environnement techniquement avancé ou encore la dimension relationnelle, nécessairement présente dans une multitude de services comme le transport accompagné de personnes dépendantes ou la livraison de repas à ce type de bénéficiaires.

La formation doit porter sur l'ensemble des niveaux hiérarchiques afin de constituer une véritable filière métier. La formation de l'encadrement est à développer. Il n'existe pas de secteur économique sans managers et sans dirigeants formés. Baccalauréats, Licences et Masters, partenariats avec de grandes écoles, sont à développer et soutenir sur l'ensemble du territoire. Un bilan pourrait être tiré des différentes expériences conduites en la matière, pour l'instant de façon disparate et hétérogène.

A cet égard, les efforts significatifs consentis par la branche des entreprises en faveur de la professionnalisation doivent être mis en exergue. Pour mémoire, un accord portant sur la formation professionnelle signé en décembre 2009 par la seule FEDESAP côté patronal, avait permis la désignation d'un l'OPCA de branche, l'AGEFOS PME, et la mise en place des différentes instances de la formation professionnelle (CPNEFP : Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle ; SPP : Section Paritaire Professionnelle ; OPMQ : Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications). L'impact pour la branche de la montée en puissance de la formation professionnelle est aujourd'hui évident, même s'il doit être consolidé :

Formation Professionnelle des Entreprises de SAP						
	Nombre entreprises adhérentes AGEFOS	Nombre Actions Financées	Collectes	Total collectes	Dépenses	Total Dépenses
2010						
Plan de formation	872	NC	323 497 €	610 193 €	243 271 €	755 275 €
Professionalisation		NC	286 696 €		512 004 €	
2011						
Plan de formation	1884	920	703 628 €	1 345 759 €	683 825 €	3 090 462 €
Professionalisation		598	642 131 €		2 406 637 €	
2012						
Plan de formation	2744	1 156	1 233 563 €	2 409 360 €	841 458 €	7 315 548 €
Professionalisation		1 881	1 175 797 €		6 474 090 €	

Proposition n°22. Mettre en place une politique de valorisation des métiers, notamment auprès du Service Public de l'Emploi et de l'Education Nationale

La valorisation des métiers doit s'opérer de façon transversale avec un soutien public actif. Cela permettrait de communiquer collectivement sur les formations et sur les métiers, mais aussi sur les opportunités en termes d'emplois de l'ensemble des métiers des SAP. Ce volet réclame une approche intégrante, homogène et partenariale, afin de dépasser les considérations de statuts et de modalités d'intervention.

Proposition n°23. Créer un centre de ressources national centralisant l'intégralité des dispositifs de formation, de recrutement et d'aides à l'emploi en faveur des TPE-PME

Cela permettrait un pilotage plus aisé par les entreprises de certaines fonctions Ressources Humaines, notamment sur le volet GPEC. Le centre de ressources offrirait une vision claire du contenu de la boîte à outils dont peuvent bénéficier les TPE-PME en matière d'aides à l'emploi, au recrutement et à la formation, ainsi que du mode d'emploi de ces différents outils. Le montage de ce centre de ressources pourrait faire l'objet d'une collaboration entre Fédérations professionnelles, OPCA et les acteurs publics de l'Emploi.

Objectif 5. Donner de la cohérence et de la lisibilité au secteur

Proposition n°24. Stabiliser le cadre fiscal et réglementaire jusqu'à 2017

Il est indispensable de mettre un coup d'arrêt aux mesures prises à courte vue et sans cesse remises en cause. Le développement, la structuration du secteur et la consolidation de ces acteurs ont besoin d'un cadre réglementaire et fiscal stabilisé sur au moins trois ans, et qui donc devrait courir, une fois les orientations politiques clairement fixées, jusqu'à la fin du mandat présidentiel et parlementaire.

Proposition n°25. Reprendre et renforcer les fonctions d'observatoire quantitatif et qualitatif de l'ANSP

La reconnaissance du secteur, le suivi et l'évaluation des politiques publiques, mais aussi la possibilité pour les acteurs de se situer et se repérer sur le secteur, passent par l'amélioration des fonctions d'observation de l'appareil statistique et socio-économique public. Aujourd'hui, les données restent parcellaires et insuffisamment fiables malgré des efforts et des progrès accomplis depuis 2005. Se mettre d'accord sur des normes conventionnelles de comptabilisation des emplois, des temps de travail, mais aussi sur les aspects plus qualitatifs est essentiel. Il est indispensable pour cela d'améliorer la base de données Nova, obligatoire pour les organismes agréés et déclarés, mais pas pour les structures autorisées, ni pour le particulier employeur. L'équivalence entre agrément et autorisation passerait aussi par l'équivalence des obligations incombant aux OASP en termes de déclaration de données. Quant au particulier employeur, une intégration des données de l'URSSAF et du CNCESU à la base Nova permettrait d'obtenir des données consolidées fiables. Enfin, les publications doivent être régulières et facilement consultables alors qu'à l'heure actuelle, elles sont trop datées, pas assez fiables, irrégulières et souvent à caractère privé.

Proposition n°26. Harmoniser les différents codes NAF et créer une nomenclature spécifique aux SAP

Cette harmonisation permettrait de donner de la lisibilité aux acteurs publics aussi bien au niveau national (INSEE, DREES, IGAS, DARES) que territorial (CARSAT, Pôle Emploi) et serait source d'économies d'échelle pour un grand nombre d'acteurs publics. Cette mesure faciliterait également le pilotage de politiques sectorielles nationales et la fonction d'observatoire. L'unification des codes NAF participerait à la reconnaissance d'un secteur d'activité à part entière pour une meilleure évaluation des politiques publiques.

Proposition n°27. Permettre l'interopérabilité nationale des systèmes d'information, de gestion et de télégestion du secteur

La mise en place de dispositifs de télégestion et de télétransmission pour le versement de prestations sociales et la traçabilité de ces prestations contribue à une meilleure maîtrise des dépenses publiques. Cependant, peu de Conseils généraux sont équipés d'un système homogène et interopérable, ce qui interpelle la logique même de déploiement de tels dispositifs. Cette hétérogénéité se traduit par des outils incompatibles voire inopérants en termes de suivi de qualité²⁰. Un cahier des charges fixant l'interopérabilité²¹ comme élément de réponse à tout appel à projet de système de télégestion et de télétransmission permettrait d'harmoniser les différentes pratiques rencontrées sur les territoires. Cela permettrait également à la CNSA de réaliser des économies substantielles qui ne financeraient plus à fond perdu des interfaces logicielles, car les éditeurs seraient contraints à la source d'assurer la compatibilité et l'interopérabilité de leurs logiciels et systèmes de transmission de données.

²⁰ Cf. courrier FEDESAP du 12 mars 2013 adressé à la DASES (Direction de l'Action Sociale à l'Enfance et de la Santé du Conseil Général de Paris) à propos du déploiement de la télégestion à Paris.

²¹ Cf. projet ESPPADOM (soutenue et financée par la CNSA)

Vers une nouvelle gouvernance du secteur

Proposition n°28. Consolider la mission interministérielle dédiée au secteur des services à la personne

Avec la fermeture de l'ANSP, il y a urgence à octroyer des prérogatives interministérielles fortes afin d'assurer le pilotage du secteur et traduire par des actes, l'affirmation d'une volonté politique que la FEDESAP appelle de ses vœux. Huit fonctions principales pourraient être dédiées à cette mission interministérielle :

1. Développer une approche filière du domicile, comme cela a pu être fait pour la *Silver Economy*. Pour cela, il convient d'annoncer une série de mesures rentrant dans des objectifs globaux, au service d'une vision du secteur, prenant en compte les enjeux sociétaux qui lui sont attachés. Il s'agit également de favoriser les logiques coopératives horizontales et verticales sur les territoires, favoriser l'innovation de services, l'innovation technique et le lien dynamique entre les deux au profit du bénéficiaire.
2. Partager les enjeux, définir les objectifs et les grands axes en matière de qualité de service : révision du cahier des charges de l'agrément, développement de la certification de services, déploiement de la labélisation Cap'Handéo, lisibilité de l'offre pour le bénéficiaire, visibilité de l'offre pour les prescripteurs et les financeurs publics.
3. Consolider la politique d'attractivité et de valorisation des métiers, de développement et d'harmonisation de la formation, des titres et des diplômes, développer l'alternance (apprentissage, contrats et périodes de professionnalisation), fédérer les acteurs, notamment les OPCA, pour acter conjointement de la politique de formation au plus près des besoins du terrain.
4. Mieux contrôler l'activité des organismes agréés et la traçabilité des sommes dépensées. Cela permet à la fois de progresser en termes de garantie de sécurité pour les bénéficiaires et de bon usage des financements publics, et donc d'optimiser l'efficacité des politiques sectorielles. L'amélioration des systèmes techniques de gestion, d'interopérabilité, de simplification des procédures et de numérisation des paiements sont autant d'innovations qui faciliteront contrôle et traçabilité.
5. Harmoniser et développer au niveau national les dispositifs territoriaux : repérage et transfert de bonnes pratiques en matière de plateformes d'intermédiation et de gestion, de professionnalisation et de modernisation des structures, déploiement d'un système d'information et de télégestion interopérable sur les territoires.

6. Centraliser et coordonner les différents dispositifs expérimentaux nationaux (CNAV, tarification, CPOM...) pour leur donner plus de cohérence, homogénéiser leur déploiement sur l'ensemble du territoire national et garantir qu'ils soient ouverts à l'ensemble des acteurs, qui pourront faire valoir leurs spécificités notamment en termes de qualité d'offre, de rapports qualité-prix, et de capacité à innover.
7. Créer et animer un portail internet ressources, à destination du public et des professionnels, en partenariat avec les fédérations professionnelles et les OPMQ des branches. Il comporterait notamment le suivi statistique, une visibilité sur les métiers et les formations, la liste des structures agréées, les outils de professionnalisation à destination des professionnels et l'environnement réglementaire et fiscal du secteur.
8. Fédérer les différents acteurs et animer le dialogue social par une gouvernance sectorielle, définie de façon partenariale en associant les quatre types de Fédérations professionnelles à part égale : entreprises, associations, service public, emploi direct.

Proposition n°29. Donner une dimension véritablement nationale au pilotage de la politique du « grand âge » et des handicaps en la confiant à la CNSA (avec une gouvernance revisitée), relayée par une gestion régionale assurée par les ARS

La prévention de la dépendance, aussi bien que la gestion de la perte d'autonomie ou des handicaps en tant qu'enjeux majeurs de société, doivent dépasser les clivages et les particularismes locaux, et s'inscrire dans une logique nationale d'égalité de traitement entre acteurs et de solidarité pour tous les citoyens. De ce point de vue, la déclinaison opérationnelle de ces politiques nécessite un pilotage régional assuré par des organismes déconcentrés afin d'entrer dans une logique de coordination et de complémentarité avec les politiques sanitaires et médico-sociales. A ce titre, la CNSA au plan national et les ARS dans les régions apparaissent comme les pilotes naturels et les plus efficaces pour être, au-delà de la collecte et de la distribution des financements, les coordinateurs de la politique du « domicile ». Ces instances, en outre, ont commencé à jouer un rôle dans les SAP avec l'octroi du fond de restructuration de l'aide à domicile en 2012 et 2013. Cela peut être considéré comme une première étape vers un rôle plus moteur dans ce secteur, porteur d'expertise médico-sociale et garant de la solidarité nationale. Le système ainsi repensé s'apparenterait à ce qui est en vigueur concernant le pilotage et la mise en œuvre de la politique petite enfance.

Proposition 30. Créer dans chaque département un « guichet unique » pour l'ensemble des prestations à destination des ménages et des familles

Aller jusqu'au bout de la simplification administrative dont notre pays a grandement besoin passera nécessairement par une véritable politique de « *guichet unique* », comme elle peut être en vigueur dans certains pays européens²². A ce sujet, la FEDESAP propose que ce guichet intègre l'ensemble des aides, dispositifs, informations, conseils, accompagnement et services à destination des familles, des personnes âgées et/ou handicapées, ainsi que la fonction de coordination des acteurs. Ce guichet regrouperait ainsi les prérogatives actuelles des CAF, MDPH, CLIC, MAIA et autres coordinations gérontologiques.

La mise en place de guichets uniques, conjuguée à la simplification générale du système et l'affirmation du niveau national comme principal niveau de régulation, permettra en outre de garantir la solidarité nationale à travers les services à la personne, tant du côté des bénéficiaires des services que de celui des entrepreneurs et des salariés. Elle œuvrera également en faveur de la cohésion territoriale en facilitant l'accès aux services et aux emplois sur l'ensemble du territoire national.

En synthèse, ces propositions seront portées par les représentants de la FEDESAP afin d'optimiser les leviers à disposition des pouvoirs publics et du secteur pour mieux répondre - sans forcément dépenser plus dans un contexte budgétaire et de pouvoir d'achat contraints - aux défis posés à notre société, singulièrement dans les domaines de la petite enfance et de l'allongement de la durée de la vie lesquels, somme toute, constituent plutôt d'excellentes nouvelles pour notre Pays.

²² Pays-Bas, Allemagne, Suède, Belgique et Italie en particulier selon l'étude de la DGCIS (Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services), *Etude sur les services à la personne dans sept pays européens*, Novembre 2011.

GLOSSAIRE

ANESM : Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux

ANSP : Agence Nationale des Services à la Personne

APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

ARS : Agences Régionales de Santé

CAF : Caisse d'Allocation Familiale

CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CCN : Convention Collective Nationale

CESU : Chèque Emploi Service Universel

CIAS : Centre Intercommunal d'Action Sociale

CIF : Congé Individuel de Formation

CLIC : Centres Locaux d'Information et de Coordination

CNAV : Caisse Nationale d'Allocation Vieillesse

CNCESU : Centre National du Chèque Emploi Service Universel

CNSA : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

CPNEFP : Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

CPOM : Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens

DARES : Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques

DIF : Droit Individuel à la Formation

DIRECCTE : Directions Régionales des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

DREES : Direction Recherche Etudes Evaluation et Statistiques

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

ESS : Economie Sociale et Solidaire

FOAD : Formation à Distance

GIR : *Groupe Iso-Ressources*

GPEC : *Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences*

IGAS : *Inspection Générale des Affaires Sociales*

INSEE : *Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques*

MAIA : *Maisons pour l'Autonomie et l'Intégration des malades Alzheimer*

MDPH : *Maison Départementale des Personnes Handicapées*

NAF : *Nomenclature des Activités Françaises*

OASP : *Organismes Agréés de Services à la Personne*

OPCA : *Organisme Paritaire Collecteur Agréé*

OPMQ : *Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications*

PAJE : *Prestation d'Accueil du Jeune Enfant*

PCH : *Prestation de Compensation du Handicap*

PIB : *Produit Intérieur Brut*

POEC : *Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective*

SPP : *Section Paritaire Professionnelle*

URSSAF : *Union de recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales*

VAE : *Validation des Acquis de l'Expérience*

Fédération Française de Services à la Personne et de Proximité

**Tour CIT - 3 Rue de l'Arrivée
75749 PARIS Cedex 15**

**www.fedesap.org
contact@fedesap.org**

Contact presse : 01 75 43 77 20



Fédésap

Fédération Française
des Services à la Personne
et de Proximité